

## HARİTA GENEL KOMUTANLIĞI'NDA KURULAN TS-EN-ISO 9001 KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

**Kadri PAMUKOĞLU**

### **ÖZET**

Bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler, uluslararası rekabetin artması, gümrük birliğine giriş, çevre yönetimi, zaman yönetimi gibi ülkemiz gündemine ağırlığını koyan konular, ürün ve hizmetlerin kalitesine ilişkin yeni talepler yaratmaktadır. Günümüzde, dünya çok küçülmüş, enformasyon, teknoloji ve iletişim alanındaki gelişmeler, ülkeleri acımasız bir rekabete ve her geçen gün yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarışa yöneltmiştir. Bu yarışta, teknolojilerini hızla geliştiren ülkeler, ortak çıkarlarını korumak amacıyla birlikler oluşturarak ve ekonomik alanda globalleşme politikaları uygulayarak, uluslararası pazarlara hakim olmaya başlamışlar ve karşımıza yeni ekonomik dengelerin kurulduğu bir dünya düzeni çıkmıştır. Yeni ekonomik düzende yaşayabilmek ve başarılı olabilmenin tek bir anahtarı vardır; Bu anahtar da " KALİTE " dir.

Bu nedenle, Harita Genel Komutanlığı'nda üretimin daha ekonomik ve kaliteli olarak gerçekleşmesinde ve dolayısıyla işin mükemmelliğinin sağlanmasında yeni düzenlemelerin yapılması büyük önem taşımaktadır. Bütün bunların başarılabilmesinde de, "kaliteye olan inanç" önemli yer tutmaktadır. Bütün gelişmiş ülkelerde ve ülkemizde de pek çok kuruluş tarafından başarı ile uygulanan TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sisteminin, Harita Genel Komutanlığı'nın da geleceğini şekillendirmesinde katkısı olacağı değerlendirilmektedir.

### **ABSTRACT**

Some events such as rapid improvement in science and technology, increasing international competition, joining the Customs Union of Europe, environment management and time management result in new demands on the quality of industrial service and products. Nowadays, the world has become smaller and the developments in informatics, technology and communications have lead the countries to a crude competition and to an economical race in which every day a new development is achieved. The countries that have developed the technology rapidly have invaded the international market by constituting unions to save their mutual benefits and by applying global economical politics. As a result of this a new world with new economical balance has been appeared. There is a single key to survive and to succeed in this new economical world; that is " Quality ".

Therefore, a certain reorganization seems to be inevitable to produce economically and at high quality in GCM (General Command of Mapping), and as a result, to provide the excellent job. To achieve all, " believing in the quality" plays a very important role. It is hoped that the TS-EN-ISO 9001 Quality Assurance System, that has been applied in all developed countries and in many companies in our country, will contribute to the reorganization of the GCM, as well.

### **1. GİRİŞ**

### **a. TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sisteminin Tanıtımı**

TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi, tasarım/geliştirme, üretim tesis ve serviste kalite güvencesi modelinin bir standardıdır. Bu standart, ürün ve hizmet veren kuruluşlar ve onların müşterileri tarafından bir sözleşme şartı olarak veya kuruluşta kaliteye önem verildiğini ve kalite şartlarının karşılanabileceğini müşteriye kanıtlayacak kalite sisteminin kurulması, yazılı hale getirilmesi ve sürekliliğin sağlanmasıdır. Temel husus, kuruluşun istenilen ürün kalitesinin uygun maliyette gerçekleşmesini sağlayacak kalite sistemini yerleştirmek ve bunu devam ettirmek suretiyle kendi rekabetini güçlendirmesidir.

Kalite Güvence Sisteminde , tasarım aşamasından başlanarak hammadde temini, üretim, pazarlama ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamalarda gerekli teknik önlemlerle, planlı ve sistematik bir yapı amaçlanmaktadır. Bu sistemle, sadece yapılan hataları ayıklamak yerine doğrudan hatanın kaynağına yönelmek ve onu ortadan kaldırmak hedeflenmektedir. Kalite bu işle ilgili uzmanların görevi olmaktan çıkarak tüm çalışanların ortak hedefi ve sorumluluğu olmakta, ve başlangıçta hatasız üretmeyi hedefleyen bir anlayışla maliyetlerde önemli bir düşüş beklenmektedir. Kalitenin her aşamada oluşmasına güvence sağlamak, öncelikle müşterilerin beklentilerini karşılamak esas hedefler arasındadır.

### **b. Harita Genel Komutanlığında Kalite Güvence Sisteminin Gelişimi**

(1) Harita Genel Komutanlığı'nda ( HGK ) üretilen her türlü ürünün TS-EN-ISO 9000

Kalite Standardında üretecek ve üretim aşamalarında doğabilecek aksamaları başlangıçta tespit edecek Kalite Güvence Sistemi kurulmasına, HGK'nın 10 Ocak 1998 Tarihli emri ile bir çalışma grubu oluşturulmak suretiyle başlanmıştır.

(2) HGK'nın 16 Mart 1998 Tarihli emri ile, oluşturulan bu çalışma grubuna, TSE Başkanlığınca;

- 17-20 Mart 1998 tarihlerinde TS-EN-ISO-9001 KALİTE YÖNETİMİ ve KALİTE GÜVENCESİ STANDARTLARI TEMEL EĞİTİMİ ve KALİTE SİSTEM DÖKÜMANTASYONU konularında 4 günlük bir eğitim,

- Bu çalışma grubunda yer alan 5 personele de ayrıca, 1-13 Nisan 1998 tarihlerinde KURULUŞ İÇİ KALİTE TETKİKLERİ konularında 3 günlük bir eğitim verilmiştir.

(3) Alınan bu eğitimlerden sonra, Kalite Güvence Sistemi ile ilgili dokümantasyon çalışmaları tamamlanarak, tüm belgeler 2 Mayıs 1998 tarihinde, incelenmek üzere TSE Başkanlığına verilmiştir.

(4) Söz konusu bu çalışmanın gerekleri hakkında, HGK personelini bilgilendirmek amacıyla, 11 Mayıs 1998 tarihinde bir bilgilendirme konferansı düzenlenmiştir.

(5) Hazırlanan Kalite El Kitabı üst düzey yöneticiler seviyesinde, üretim ile ilgili prosedürler de kullanıcı seviyesinde dağıtılarak Kalite Güvence Sisteminin kurulması sağlanmıştır. Haziran ayı içinde yapılan tetkikler ile sistemin, yeterliliği, etkinliği ve eksikliği tespit edilmiş ve bu konuları görüşmek üzere, Harita Genel Komutanlığı'nın tüm üst yönetim kademesinin de katıldığı Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı yapılmıştır.

(6) Temmuz 1998 ayı içerisinde, TSE Başkanlığınca Harita Genel Komutanlığı'nda kurulan Kalite Güvence Sistemi tetkik edilmiş ve tetkik sonucu bu sistemin TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi şartlarına uygun bulunduğu ONAY'lanmıştır.

(7) TSE. Başkanlığınca Onaylanan TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistem Belgesi

22 Ekim 1998 tarihinde, Bařbakan Yrdc.ve MSB'ı Sn. İsmet SEZGİN tarafından Harita Genel Komutanı Sn. Tümg. Oltan EVREN'e verilmiştir (Resim-1, Resim-2).

Resim-1: TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistem Belgesinin Verilmesi

Resim-2 : TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi Bayrağının Verilmesi

## 2. HARİTA GENEL KOMUTANLIĞI'NDA KURULAN KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNİN ELEMANLARI

TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi 20 elemandan oluşmaktadır. Bunlar;

### a. Yönetim Sorumluluğu

#### (1) Kalite Politikası

Küreselleşen dünya ekonomilerinde yaşanan değişimlerin, ülkemizi de yoğun bir şekilde etkisi altına alması sonucu, rekabet gücü için başta insan olmak üzere tüm kaynakların etkin kullanılması gerçeği, Türk Haritacılık sektöründe yaklaşık 100 yıldır hizmet veren Harita Genel Komutanlığı'nı da,

- *sürekli değişen bir çevrede,*
- *yoğun rekabet altında ve*
- *dış çevrelerin beklentilerine*

uygun davranmak zorunda bırakmıştır. Söz konusu bu ortama ayak uydurabilmek, yenilik yapmak, bilgi üretmek ve de en önemlisi etkili ve verimli çalışmak için, yapılan en iyi yatırımın sadece teknolojiye değil insana da yapılan yatırım olduğu bilinci ile, her kademedeki çalışanlar pek çok konuda eğitime tabi tutulmaktadır.

Haritacılık sektöründe faaliyet gösteren Harita Genel Komutanlığı,

- *tüm üretimin daha ekonomik,*
- *kaliteli*
- *güvenli olarak*

gerçekleşmesinde, sonuçta da *işin mükemmelliğinin* sağlanmasını her zaman kendisine ilke edinmiştir. Bu ilkeler dokümanite edilerek, Harita Genel Komutanın Onayı ile yayımlanmıştır.

#### (2) Organizasyon

HGK'da kaliteyi etkileyen işleri YÖNETEN, UYGULAYAN ve DOĞRULAYAN bütün personelin sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkileri tanımlanmış ve dökümanite edilmiştir. HGK, yönetim iş performansını ve kuruluş içi kalite tetkiklerini kapsayan doğrulama faaliyetlerini yürütmek için gerekli kaynak ihtiyacını belirlemiş ve temin etmiştir. HGK'da;

- Kalite Sisteminin uygunluğu,
- Sürekliliği,
- İşleyişi,

bu standardın şartlarını ve belirlenmiş kalite politikası ile hedeflerini karşılamadaki etkinliğini sağlayacak şekilde belirlenmiş aralıklarla gözden geçirilmektedir.

### b. Kalite Sistemi

HGK, üretilen harita ve coğrafi materyalden beklenen şartların karşılanmasını sağlamak amacıyla kuruluş politikasına uygun olarak Kalite Sistemini kurmuş, dokümante etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır. Bu amaçla, TS-EN-ISO-9001 standardının tüm özelliklerini taşıyan bir El Kitabı hazırlanmıştır. Bu Kalite El Kitabı, Kalite Sistem Prosedürlerini referans göstermekte ve bu sistemde kullanılan dokümantasyon yapısında açıklanmaktadır.

HGK, Kalite Sistem Prosedürlerini, kendi belirlediği kalite politikasına uyumlu olarak dokümante etmiş ve dokümante etmiş olduğu bu prosedürleri de etkin bir şekilde uygulamaktadır. Prosedürlerin kapsamı ve ayrıntıları; talebin değişikliğine, Gizlilik derecesine, kullanılan yöntem ve talebin yerine getirilmesinden sorumlu personelin niteliğine göre ayrı ayrı düzenlenmiştir.

### **c. Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi**

HGK, istekte bulunan kurum, kuruluş ile şahısların taleplerinin tam ve eksiksiz olarak karşılanabilmesi için gerekli faaliyetleri koordine edecek prosedürleri dokümante etmiş olup, bu prosedürlerin sürekliliğini sağlamaktadır.

İstek sahibinin talebinin tam karşılanabilmesinden emin olunmak amacıyla, teklifin sunulmasından, sözleşmenin yapılmasından veya siparişin kabulünden önce, söz konusu talep HGK tarafından aşağıdaki hususlar göz önüne alınarak gözden geçirilir;

- (1) Talep açıklılıkla tanımlanır ve yazılı hale getirilir,
- (2) Talep sözlü yapılması halinde, yeterli mutabakat sağlanır. Ancak talebin gene yazılı olması istenir,
- (3) Hazırlanacak protokolde; teknik, mali ve idari hususlar ile zaman planlaması yer alır,
- (4) Sözleşme veya sipariş şartlarının, HGK tarafından karşılanamaması halinde alternatif çözümler sunulur.

Üretimi uzun süren taleplerde, talep sahibinin siparişlerinde, kapsam ya da teknik özelliklerinde değişiklik olabilmektedir. Bu prosedür çerçevesinde; gerekli değişikliklerin yapılabilmesi için, konuyla ilgili birimlerin onayı alınır. Bilahare, Plan Prensipler Daire Başkanlığı tarafından talep sahibiyle mutabakat sağlanarak sözleşmede değişiklik yapılır. Nihai sözleşme, hem HGK tarafından hem de talep sahibi tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

### **ç. Tasarım Kontrolü**

HGK tarafından başta TSK olmak üzere tüm kamu kurum ve kuruluşlar ile özel kuruluş ve şahısların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, istenilen ürüne ait tasarımı kontrol etmek ve doğrulamak için prosedürler oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

HGK'da; Tasarım ve Geliştirme Planlamasına, talep sahibinin isteği ile başlanır. Yürürlükte olan uygulanabilir belirleyici ve düzenleyici kurallar dahil, ürün ile ilgili tasarım

şartları tanımlanmakta, dokümanite edilmektedir. Yetersiz, açık olmayan, çelişkili veya ihtilafli şartlar, konuyla ilgili kişi ve birimler ile birlikte çözüme kavuşturulur. Konuyla ilgili teknik talimatlar, yönergeler, müşteri tarafından sağlanacak çizimler, şartnameler, standartlar, ürüne ait bilgiler, çizimler derlenir. Derlenen bu bilgilerin tamlığı ve yeterliliği, konuyla ilgili birimler tarafından kontrol edilir. Müşterinin isteklerinde değişiklikler, emniyet, yasal ve diğer şartların değişmesi veya düzeltici faaliyetler sonucu ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar gibi nedenlerle, tasarım değişikliğine gidilebilir.

#### **d. Doküman ve Veri Kontrolü**

HGK, TS-EN- ISO 9001 standardında yer alan şartlarla ilgili tüm dokümanların ve verilerin; tanımlanması, hazırlanması, onaylanması, yayımlanması, dağıtımı, kullanımı, değişiklikleri, değişikliklerin kaydı ve yürürlükten kaldırılanların imhası için gerekli tüm prosedürleri dokümanite etmiş ve uygulamaktadır.

#### **e. Satın Alma**

HGK, satın aldığı ürün ve hizmetlerinin kalite şartlarını belirlemiş olup, bu şartlara uygunluğu sağlamak için gerekli prosedürleri dokümanite etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Satın alınan tüm ürün ve hizmetler, piyasadan ya da üst ikmal kanallarından temin edilmektedir. Satın almalarda belirlenen şartların kontrolü, hazırlanan teknik şartname ve sözleşmeler ile muayenelere göre yapılmaktadır. HGK, Kalite Sistemi ve özel kalite güvencesi şartlarını da kapsayan, taşeronluk değerlendirilmeleri; HGK adına Ankara İç Tedarik Bölge Başkanlığınca yapıldığından, taşerona ait kayıtlar ilgili komutanlıkta muhafaza edilmektedir. Ancak, ürün/hizmetin uygunluğu HGK ile İç Tedarik Bölge Başkanlığınca oluşturulan ortak komisyon vasıtasıyla yapılmaktadır. HGK'nın ürün ve hizmet alımlarında kullanacağı satın alma verileri, MSB Teknik Hizmetler Başkanlığından ONAYLI Teknik ŞARTNAME'lerde açık olarak tanımlanmaktadır. Bu şartnamelerde; ürün veya hizmete ilişkin özellikler, sevkiyat, maliyet, kabul/ret kriterleri gibi hususlar yer almakta olup ONAYSIZ hiç bir satın alma istekleri yapılmamaktadır. HGK'da Tedarik kaynağının mahalinde yapılan doğrulama işlemi ile satın alınan ürünün istenilen özelliklere uyup uymadığının müşteri ya da müşteri temsilcisi tarafından HGK'da doğrulanmasına ilişkin bir uygulama bulunmamaktadır.

#### **f. Müşterinin Temin Ettiği Ürünün Kontrolü**

HGK, diğer girdilerle birleştirmek veya ilgili faaliyetleri için müşterinin temin ettiği ürünün doğrulanması, depolanması ve bakımı amacıyla dokümanite edilmiş prosedürleri oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Böyle bir ürünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda kayıt tutulmakta ve müşteriye rapor edilmektedir.

#### **g. Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği**

HGK; ürünü oluşturacak hammaddenin alımdan başlayarak depolanması, ilgili birimlere dağıtımı, üretime harcanan malzemenin kayıtlarının tutulması, üretim sonucu elde edilen ürünün depolanması ve dağıtımı aşamalarında, ürün ve/veya hizmetin tanımlanabilmesi ve izlenebilirliğinin sağlanması için gerekli prosedürleri dokümanite etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

## **ğ. Proses Kontrolü**

HGK'lığınca, kaliteyi doğrudan etkileyen üretim prosesleri belirlenerek, kontrollü şartlar altında yürütülmesi sağlanmaktadır. HGK, üretim faaliyetlerinde muayene ve deneylerle doğrulanamayan hiçbir özel prosesi yoktur. HGK, ürünlerinin kontrolü ve proseslerin yeterliliğini sağlamada eğitimli personel kullanmaktadır.

## **h. Muayene ve Deney**

HGK, ürün için belirlenmiş şartların yerine getirildiğini doğrulamak amacıyla muayene ve deney faaliyetleri için dokümente edilmiş prosesleri oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

HGK, ürün kalitesini etkileyen girdileri tipine göre; fiziksel ve kimyasal analizler ile fonksiyon deneyleri yaparak, belirlenen şartlara uygunluğunu kontrol etmektedir. İstenilen şartlardan herhangi birini sağlamayanlar ile fonksiyonunu yerine getirmeyen girdilerin satın alınması ve kabulü mümkün olmamaktadır. Acil üretim amacıyla olsa dahi, doğrulanmamış girdinin üretimde kullanılması mümkün değildir. Hatanın veya standartlara uygun olmayan özelliğin giderilmesine kadar, bir sonraki proses aşamasına geçilmez.

HGK, belirlenen şartlara uymayan ürünlerin kullanıcıya ulaşmasını engellemek ve üretimi tamamlanmış ürünün belirlenen şartlara uygunluğunu kanıtlamak amacıyla dokümente edilmiş prosedürler çerçevesinde son muayene ve deneylerini yapmaktadır. Hiçbir ürün ve hizmet, dokümente edilmiş prosedürlerde ve üretim talimatlarında yer alan faaliyetler tam olarak bitirilmeden, veriler ve dokümanlar yetkili makamlarca onaylanmadan sevk edilmemektedir.

## **ı. Muayene, Ölçme ve Deney Teçhizatının Kontrolü**

HGK, ürettiği ürünün belirlenen şartlara uygunluğunu göstermek amacıyla, kullandığı ölçme, muayene ve deney teçhizatının kontrolü, kalibrasyonu ve bakımı için prosedürleri dokümente etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Hava kamerasına ait kalibrasyonlar, Hava Grup Komutanlığı'nın hazırladığı yıllık kalibrasyon planı dahilinde ve yurtdışında gerçekleştirilmekte, bununla ilgili kayıtlar da aynı birimde muhafaza edilmektedir. Müşteri veya temsilcisi tarafından istenildiği takdirde hava kamerasına ait teknik veriler, incelemeye hazır durumdadır.

## **i. Muayene ve Deney Durumu**

HGK, ürettiği ürün/hizmetin muayene ve deney durumunu yapılan muayene ve deneylere göre ürünün/ hizmetin uygunluğunu ve uygunsuzluğunu gösterecek şekilde uygun araçlarla tanımlamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

## **j. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü**

HGK, belirlenen şartlara uymayan ürünlerin yanlışlıkla kullanımını ve kullanılması durumunda oluşacak kayıpların önlenmesini sağlamak amacıyla gerekli prosedürleri

dokümanete etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Uygun olmayan ürün ve hizmetin değerlendirilmesine ilişkin kayıtlar ilgili birimlerinde muhafaza edilmektedir. Müşterinin onayı alınsa bile, uygun

olmayan ürünlerin bir sonraki üretim aşamasında veya onarılarak kullanımı konusu kesinlikle mümkün değildir.

#### **k. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler**

HGK, mevcut veya olabilecek uygunsuzlukların sebebini ortadan kaldırmak için düzeltici ve önleyici tedbirleri dokümanete ederek prosedürleri oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu prosedür çerçevesinde, ürün/hizmet veya Kalite Sisteminin işlerliği konusunda tetkikçiler ya da bölüm yöneticileri tarafından tespit edilen uygunsuzluklar, Kalite Yönetim Başkanlığına iletilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Kuruluş içi Kalite Tetkik Sonuçları ile sonuçlansın ya da sonuçlanmasın tüm düzeltici/önleyici faaliyetler Yönetimin Kalite Sisteminin Gözden Geçirmesi toplantısında ele alınır.

#### **l. Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkiyat**

HGK, ürün ve hizmetlerinin bozulmalarını, hasar görmelerini ve özellikle ilgisiz kişilerin eline geçmesini önlemek amacıyla, ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafazası ve sevkiyatı ile ilgili hususları, prosedürlerle dokümanete etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. HGK, ilgili dokümanlar gereği, alıcıya teslimatı, HGK'lığında yapmaktadır. Sayılıp kontrol edilerek hazırlanan belgenin onayından sonra sevkiyat, alıcının sorumluluğunda yapılmaktadır.

#### **m. Kalite Kayıtlarının Kontrolü**

HGK, Kalite Sisteminin işlerliğini kontrol etmek için, kalite kayıtlarının tanımlanması, toplanması, tasnifi, ulaşılması, dosyalanması, muhafazası, bakımı ve elden çıkarılması için gerekli prosedürleri dokümanete etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

#### **n. Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri**

HGK, kalite ile ilgili faaliyetlerin ve ilgili sonuçların planlanan düzenlemelere uygunluğunu doğrulamak ve kalite sisteminin etkinliğini tayin için kuruluş içi kalite tetkiklerinin planlaması ve uygulanması ile ilgili prosedürleri dokümanete etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

#### **o. Eğitim**

HGK, Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi için dokümanete edilmiş prosedürleri oluşturarak ve sürekliliğini sağlayarak, kaliteyi etkileyen faaliyetleri uygulayan tüm personelin eğitimini sağlamaktadır.

#### **ö. Servis**



HGK'da standardın bu maddesinde belirtilen hususlar içeren bir servis hizmeti bulunmamaktadır.

### **p. İstatistik Teknikler**

HGK; elde edilen verileri analiz etmek, yorumlamak ve çözüm teklifleri getirmek için ihtiyaç duyulan istatistik tekniklerini belirlemiştir.

### **3. SONUÇ**

Ekonomik sınırların ortadan kaldırılması ile birçok kuruluş, öteden beri sahip oldukları pazarda yeni ve güçlü rakiplerle karşılaşmıştır. Bu yarışta, rekabet edebilmek ve hatta rekabette öne geçmek, örgütleri yeni arayışlara, yeni yöntemlere zorlamıştır. TS-EN-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi anlayışı, bu rekabet ortamına ve yarışına hazırlanmak için yapılan çalışmaların sonucudur.

HGK olarak, bu süreçte başarılı olabilmek için,

- *değişimin gerekliliğine inanılmalı,*
- *kalite felsefesine yürekte bağlı olmalı,*
- *uzun hedeflere ağırlık verilmeli,*
- *tüm personel bu hedefler etrafında birleşmeli,*
- *bilimsel verilerden yararlanılmalı ve sonuçta,*
- *kalite bir yaşam biçimi olarak benimsenmelidir.*

Bu hususlar, kaliteyi yakalayabilmek için bir kurumun temel yasası niteliğindedir.

Atatürk'ün,

***“ Harita Dairesinin bir sene zarfında Ordu'ya yetiştirdiği haritaların son zaferin iktisabında dahil olmuş, ordu bu haritalar sayesinde hedefi zafere suhuletle vasil olmuştur.”*** vecizesinde de belirtildiği gibi, Birinci Dünya savaşının kazanılmasında, o zamanki adıyla Harita Komisyonunun ürettiği haritaların büyük rolü olmuştur. Harita Genel Komutanlığı, haritacılığın giderek önem kazanması ve toplum içinde önemli bir kurum haline gelmesi nedeniyle tarihten gelen bir takım sosyal ve teknik sorumluluklar üstlenmiştir. Bu sosyal ve teknik sorumluluklar, HGK'nın misyonunu oluşturmuş olup bunlardan birincisi, başta Türk Silahlı Kuvvetleri olmak üzere tüm kuruluşların gereksinimi olan harita ve coğrafi materyali iyi şekilde üretmesi, ikincisi de; kurumun kendini ekonomik bir varlık kabul ederek, varlığını sürdürebilmesi için gelir elde etmesidir. Yukarıda açıklanan sorumlulukların yanı sıra, kapasiteli ve ehil personelin yetiştirilmesi, yeni ve daha uygun teknolojilerin araştırılması, eğitim ve geliştirme faaliyetlerine ön ayak olunması ve desteklenmesi gibi faaliyetler de misyonun bir parçasını oluşturmaktadırlar.

Bu felsefeden hareketle; HGK kalite politikasını ve hedeflerini şu şekilde belirlemiştir.

## **HGK’NIN KALİTE POLİTİKASI**

KALİTE

HIZ

MALİYET

İLK VE HER SEFERİNDE DOĞRUYU YAPMAK

HATAYI ANINDA DÜZELTMEK

ÜRÜN ÇEŞİTLİLİĞİ

MÜŞTERİ TATMİNİ

SOSYAL SORUMLULUK

## **HGK’NIN HEDEF VE TAAHÜTLERİ**

MÜŞTERİNİN MEMNUNİYETİNDE,  
KURUMUN FAALİYETLERİNDEN TÜM KURULUŞLARIN BİLGİLENDİRİLMESİNDE,  
KURUMDAN DOKÜMAN VE BİLGİ ALMA KOLAYLIĞINDA,  
TALEPLERİN HIZLA KARŞILANMASINDA,  
SORUMLULURA ULAŞMA KOLAYLIĞINDA,  
YAZIŞMALARIN HIZLI YAPILMASINDA,  
VERİLEN TAAHHÜTLERE UYMA DERESESİNDE,  
YAZIŞMALARIN DOĞRULUKLA YAPILMASINDA,  
VERİLEN HİZMETLERDEKİ DOĞRULUK VE GÜVEN DERESESİNDE ARTIŞ,  
VERİLEN HİZMETİN FİYATINDA VE  
MÜŞTERİ ŞİKAYETİNDE AZALIŞ HEDEFLENMEKTEDİR.